



# Тест-драйв IP- телефонии и офисных технологий Cisco



**Павел Теплов**  
**Менеджер по развитию бизнеса**

# Мир не стоит на месте. Люди изменили свои представления о коммуникациях

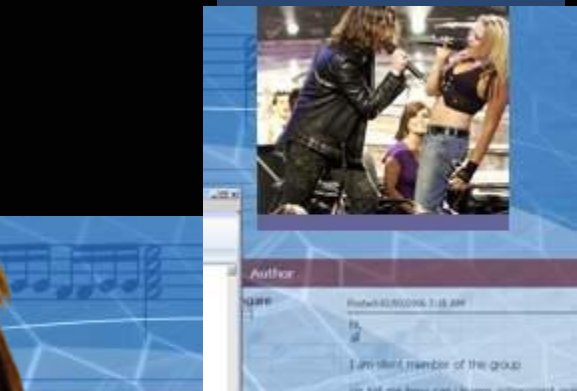
Игры



ТВ



Музыка



Блоги



Сетевые сообщества



**...СЕТЬ стала платформой для новых коммуникаций**

# The Human Network – сеть, объединяющая людей, а не только компьютеры



**Соединяет людей**

# Коммуникационная отрасль меняется В СООТВЕТСТВИИ С НОВЫМИ РЕАЛИЯМИ

abc NEWS

*Nokia, Siemens*

COMPUTERWORLD

*Alcatel, Lucent agree  
to merge*

IT world.com  
SITE NETWORK

*Cisco acquires  
Scientific Atlanta*

T TelecomWeb News Digest

*Cisco, IBM, Microsoft  
in SIP Troika*

BARRON'S  
ONLINE

*The New Cisco*

CNN.com

*Alcatel to buy Nortel  
mobile unit*

# История развития коммуникационной ценности

Эволюция коммуникаций

## Соединение

- Сокращение транспортных расходов
- Повышение отказоустойчивости

## Интеграция

- Упрощенное управление инфраструктурой
- Единая система безопасности и аутентификации

## Оптимизация

- Унифицированные коммуникации
- Мультимедийные совещания
- Полноценная мобильность

## Сеть для общения людей

- Web 2.0
- Возможность создания международных команд
- Интегрированные бизнес-процессы в реальном времени

Совместная работа

Унифицированные коммуникации

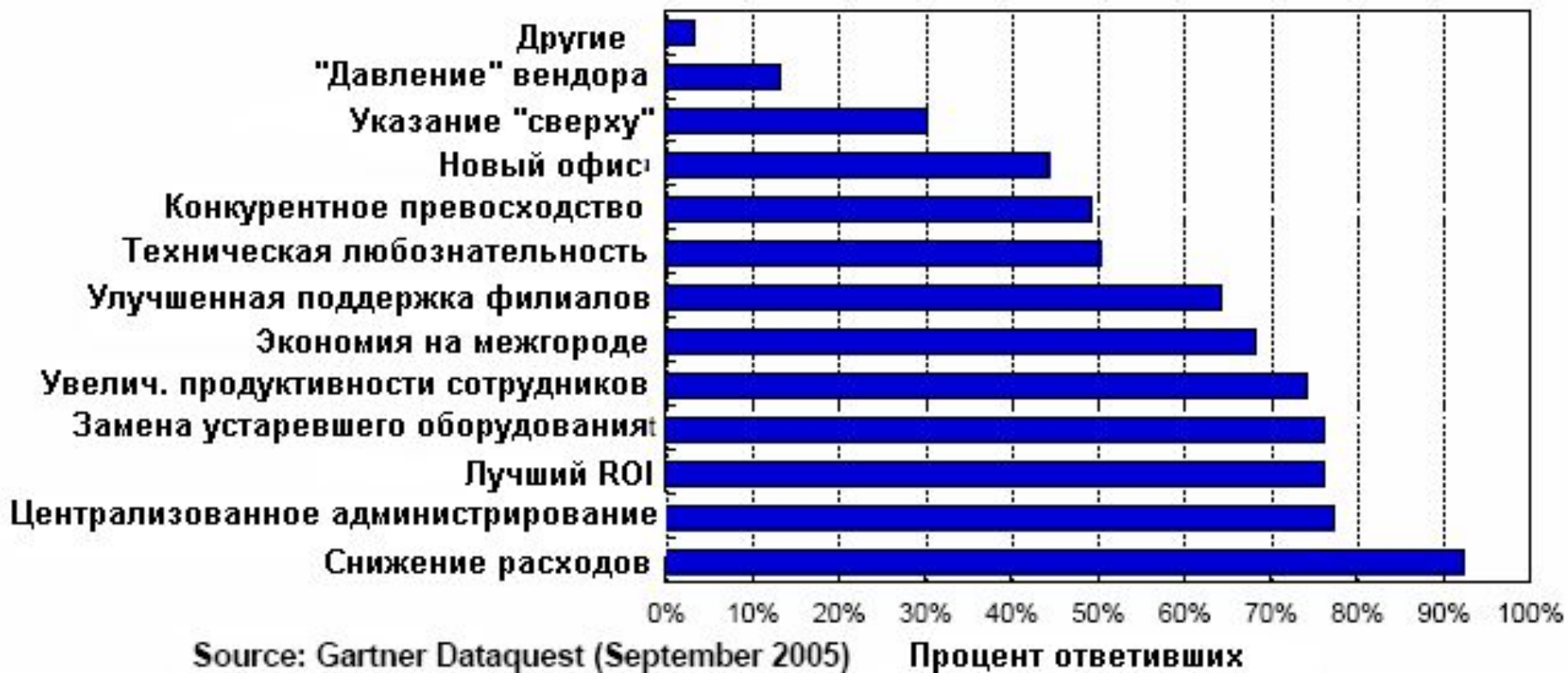
Конвергенция данных, видео- и голоса

Всепроникающая IP-инфраструктура

Эволюция коммуникаций

# Основные причины перехода на корпоративную IP-телефонию

Два года назад Gartner Dataquest провел исследование 235 компаний в Северной Америке и Западной Европе с целью выяснения ожиданий и реального опыта от внедрения IP-телефонии.



# Отношение малого и среднего бизнеса России к технологиям IPT

**В России компании знают о технологии IPT и ее преимуществах лучше, чем в Западной Европе**

**В России об IPT знают 95% МСБ (в Западной Европе – 80%)**

**Отлично информированы 41% компаний МСБ (в Западной Европе – 37%)**

**Хорошо информированы 47%, 5% знают IPT понаслышке**

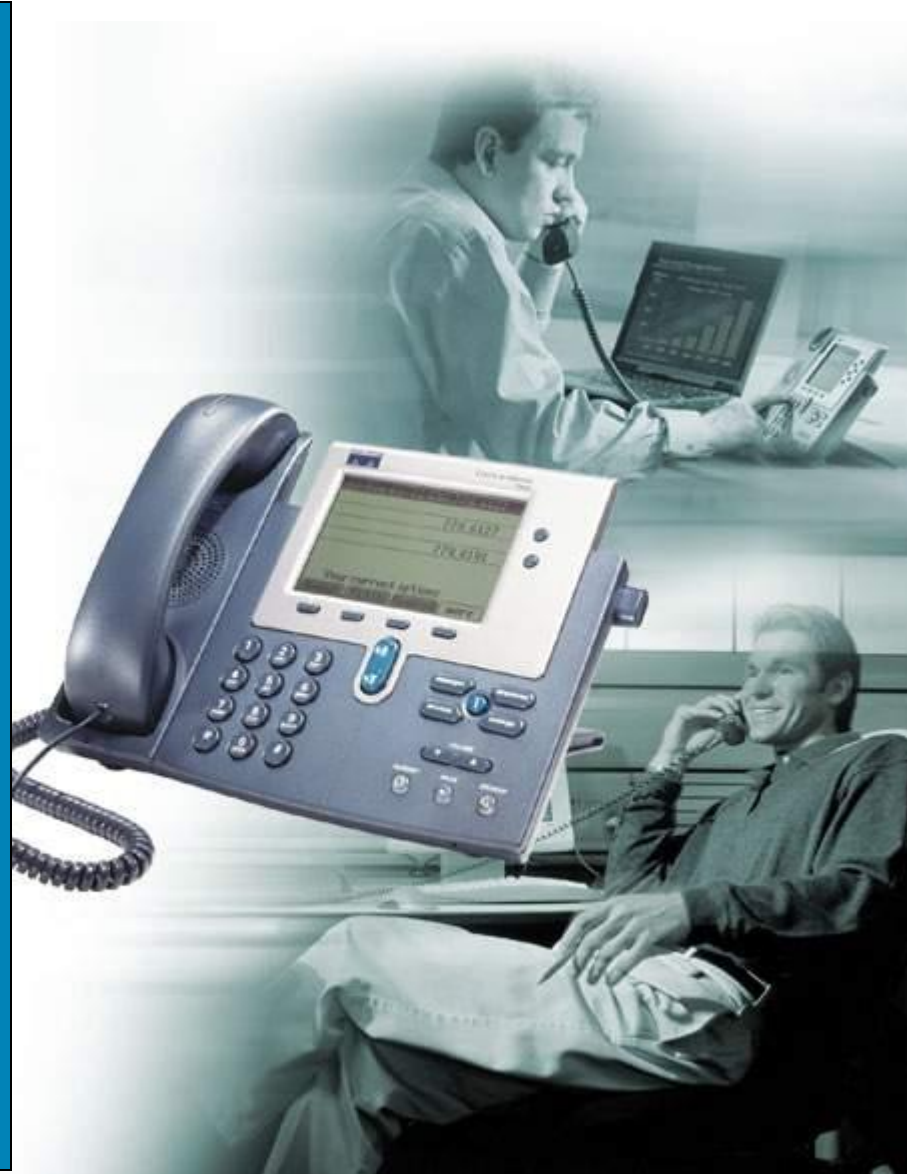
**38% считают IPT обязательным условием успешного бизнеса**

**43% отводят IPT такую роль в течение 3 лет**

**Негативно-скептическое отношение высказали 6%**

*Опрошены представители 2209 компаний с количеством сотрудников от 20 до 249.*

*Источник – совместное исследование компаний Cisco и Coleman Parkes Research Ltd в 22 странах EMEA*



# Преимущества ИРТ с точки зрения российских компаний малого и среднего бизнеса

Экономическая составляющая - основной аргумент для российских компаний в пользу перехода на технологии ИРТ

Сокращение расходов на телефонную связь - 96% опрошенных

Снижение стоимости внедрения будущих IP-технологий - 85%

Экономия рабочего времени - 47%

Снижение расходов на back-office - 26%

Прямую выгоду от ИРТ видят 45% респондентов

*Опрошены представители 2209 компаний с количеством сотрудников от 20 до 249.*

*Источник – совместное исследование компаний Cisco и Coleman Parkes Research Ltd в 22 странах EMEA*





# Ключевые требования бизнеса в XXI веке

## Новая модель организации работы и обмена информацией

**Скорость и гибкость** требуются для обеспечения конкурентоспособности

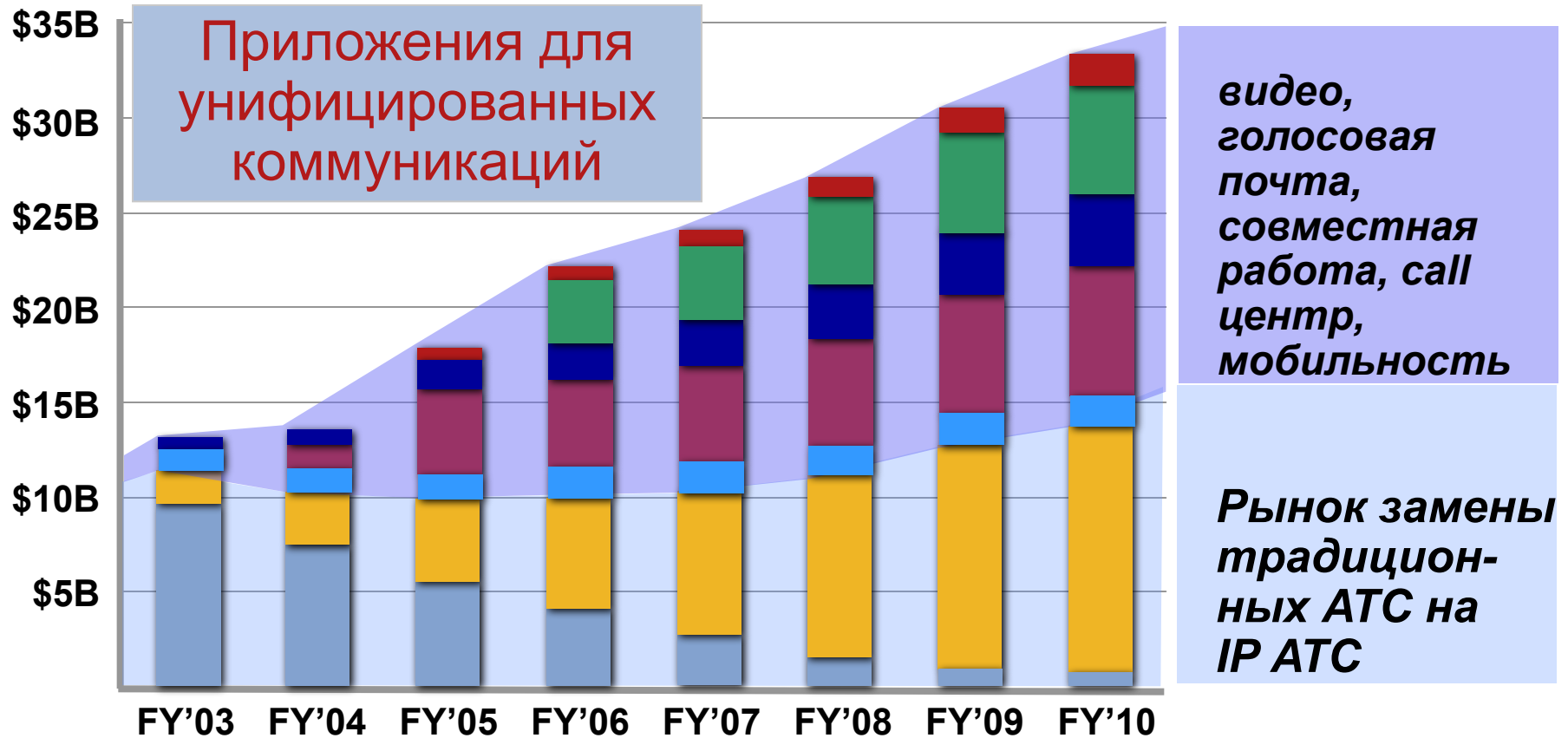
**Обеспечение непрерывности бизнеса и соответствия стандартам**

**Инновация** – основной метод развития бизнеса

**Экологически чистый бизнес** - обязательное требование к каждому бизнесу

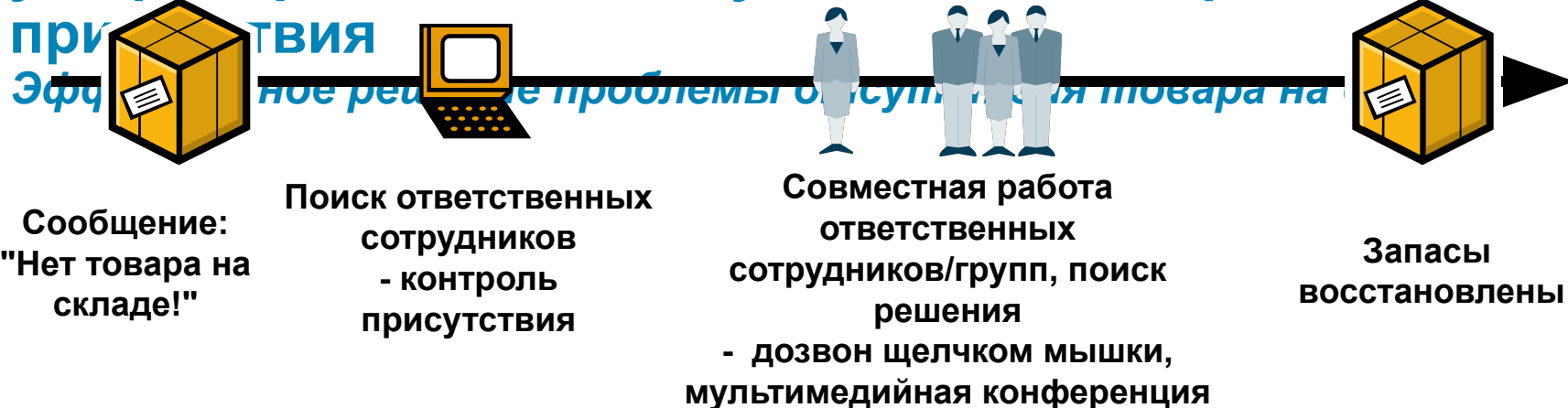


# Следующий этап - унифицированные коммуникации



Source: Synergy, Wainhouse, Datamonitor, Ovum, Cisco

# Пример - розничная торговля: программные телефоны, поддерживающие функции унифицированных коммуникаций и контроль



## Основные преимущества

- Сокращение числа случаев отсутствия товара на складе повысит степень удовлетворенности клиента (82%)
- Менеджер склада будет больше времени тратить времени на работу с клиентами (23%) и повысит производительность своего труда по другим направлениям работы (53%)
- Увеличение объемов продаж (меньше случаев отсутствия товара на складе) и сокращение расходов (штрафы, низкая оборачиваемость товарных запасов)

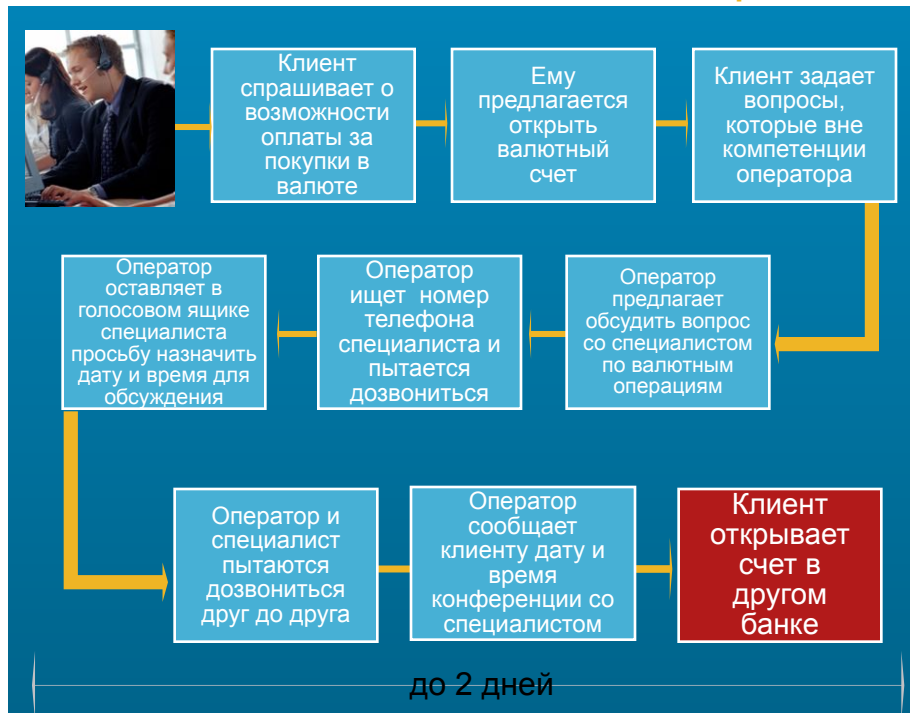
FORRESTER®

Специальное исследование, выполненное Forrester по заказу Cisco в феврале 2006 г.

# Пример: своевременное предоставление экспертной помощи

Так было...

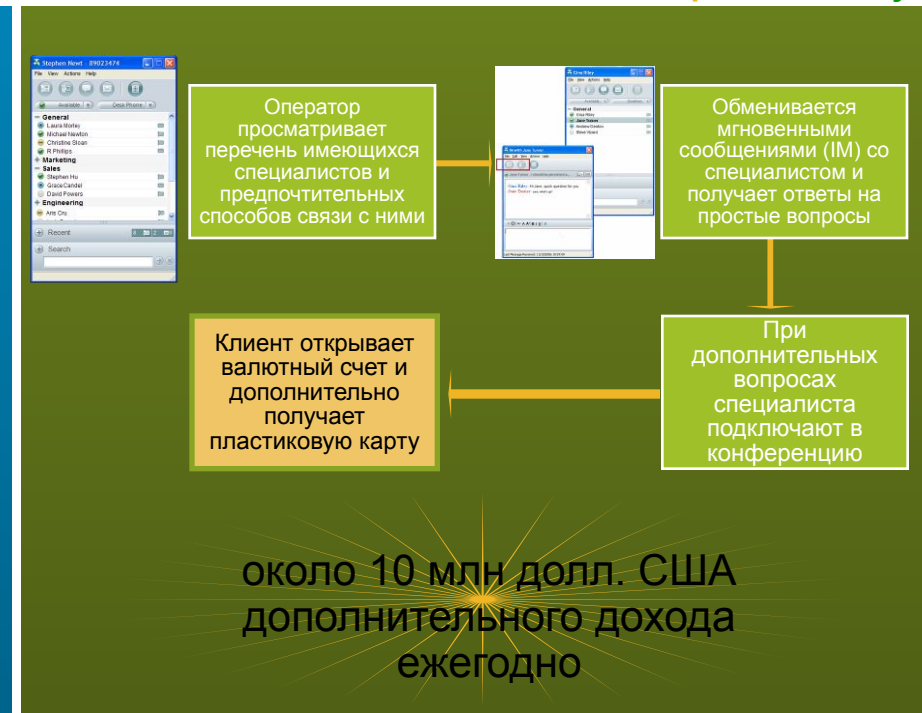
Количество продаж: 0  
Срок: 2 дня



**Эффективность использования рабочего времени оператора 5 - 10% от имеющихся возможностей**  
**Клиент не доволен - сделка сорвалась**

...так стало при использовании системы унифицированных коммуникаций Cisco

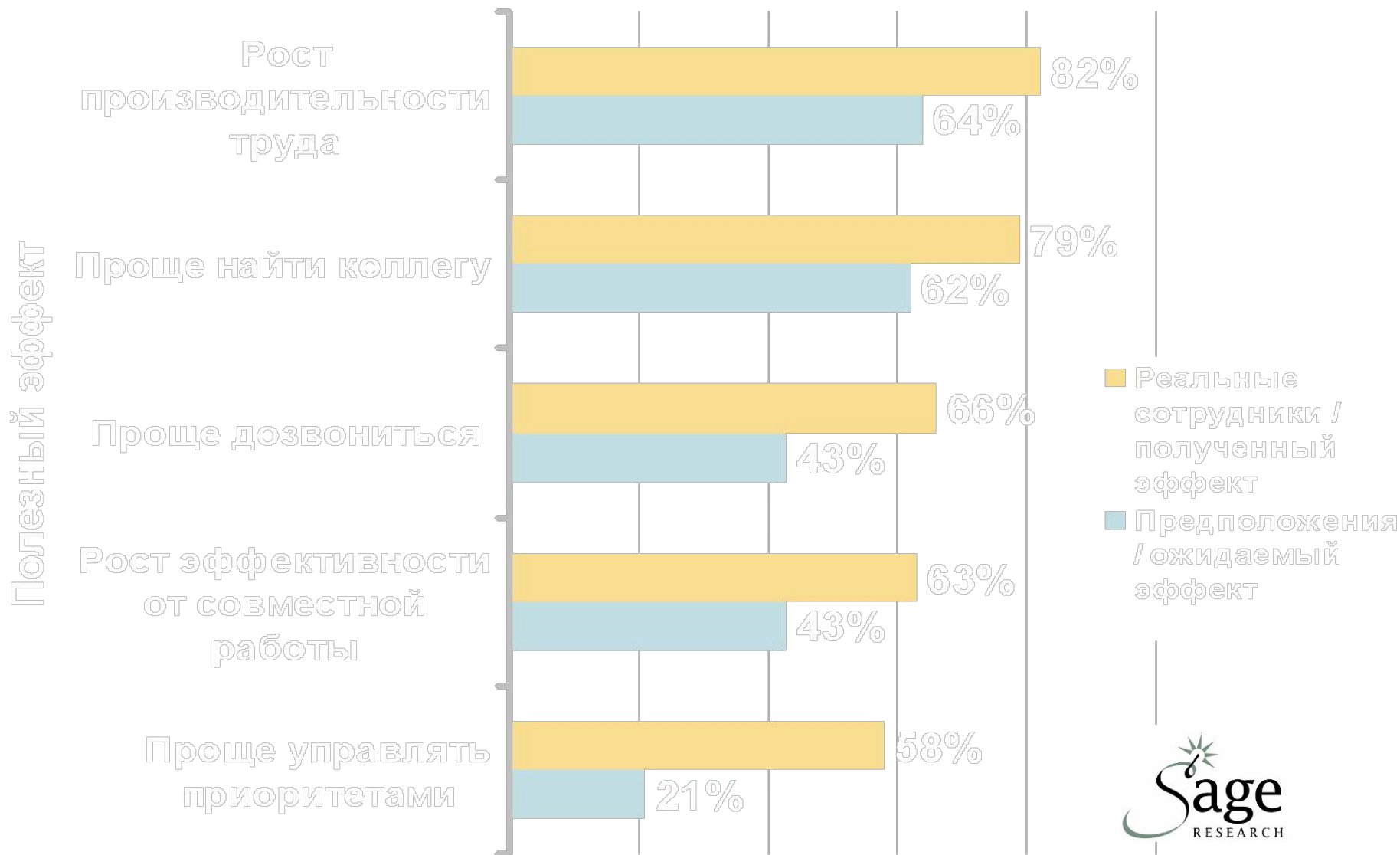
Кол-во продаж: 2  
Срок: 2-5 минут



**около 10 млн долл. США дополнительного дохода ежегодно**

**Ответ клиенту в реальном масштабе времени;**  
**экономия времени клиента, оператора и эксперта; клиент полностью удовлетворен и совершил дополнительную покупку**

# Эффект от унифицированных коммуникаций



**Реальность превосходит ожидания**

# Ожидание роста производительности труда при использовании всех возможностей унифицированных коммуникаций

<u>Функциональные возможности системы унифицированных коммуникаций</u>	<u>Размер экономии</u>	<b>Пример ответа</b>	
		<u>Процент использования</u>	<u>Возможный эффект</u>
Голосовая почта: унифицированный доступ к ящику голосовой почты	~1 час в неделю	30%	35 млн долл.
КОНФЕРЕНЦИИ: создание совещаний и подключение к совещанию	~полчаса в неделю	75%	50 млн долл.
МОБИЛЬНОСТЬ: электронная почта, корпоративные справочники	~1 час в неделю	25%	20 млн долл.
ЗВОНОК КЛИКОМ ПО МЫШКЕ:	~10 минут в неделю	40%	10 млн долл.
ВИДЕО:	Экономия 5% от бюджета на командировки	10%	35 млн долл.

**~150 млн долл. США  
(ВОЗМОЖНОСТЬ СЭКОНОМИТЬ )**

# Пример реализации унифицированных коммуникаций

## Cisco Unified Mobile Communicator

- Интуитивно понятный и привычный интерфейс пользователя на различных мобильных устройствах
- Использование возможностей унифицированных коммуникаций Cisco на мобильных телефонах и смартфонах

Интеграция с каталогом абонентов с контролем присутствия

Возможность перевода звонков с мобильного телефона на стационарный

Единый номер телефона для всех видов связи

Единая голосовая почта - визуальное уведомление и воспроизведение сообщений как для офисной системы, так и для системы мобильной связи

Единый журнал звонков - в журнале звонков сохраняются вызовы, поступившие как на рабочий телефон, так и на мобильный

Уведомления о начале запланированных совещаниях на системе Cisco Unified MeetingPlace

- Поддержка портативных устройств, работающих под управлением BlackBerry, Windows Mobile, Symbian OS и BREW (поэтапно)
- Поддержка несколькими операторами сотовой связи



# Пример реализации унифицированных коммуникаций

## Cisco TelePresence Meeting Solution



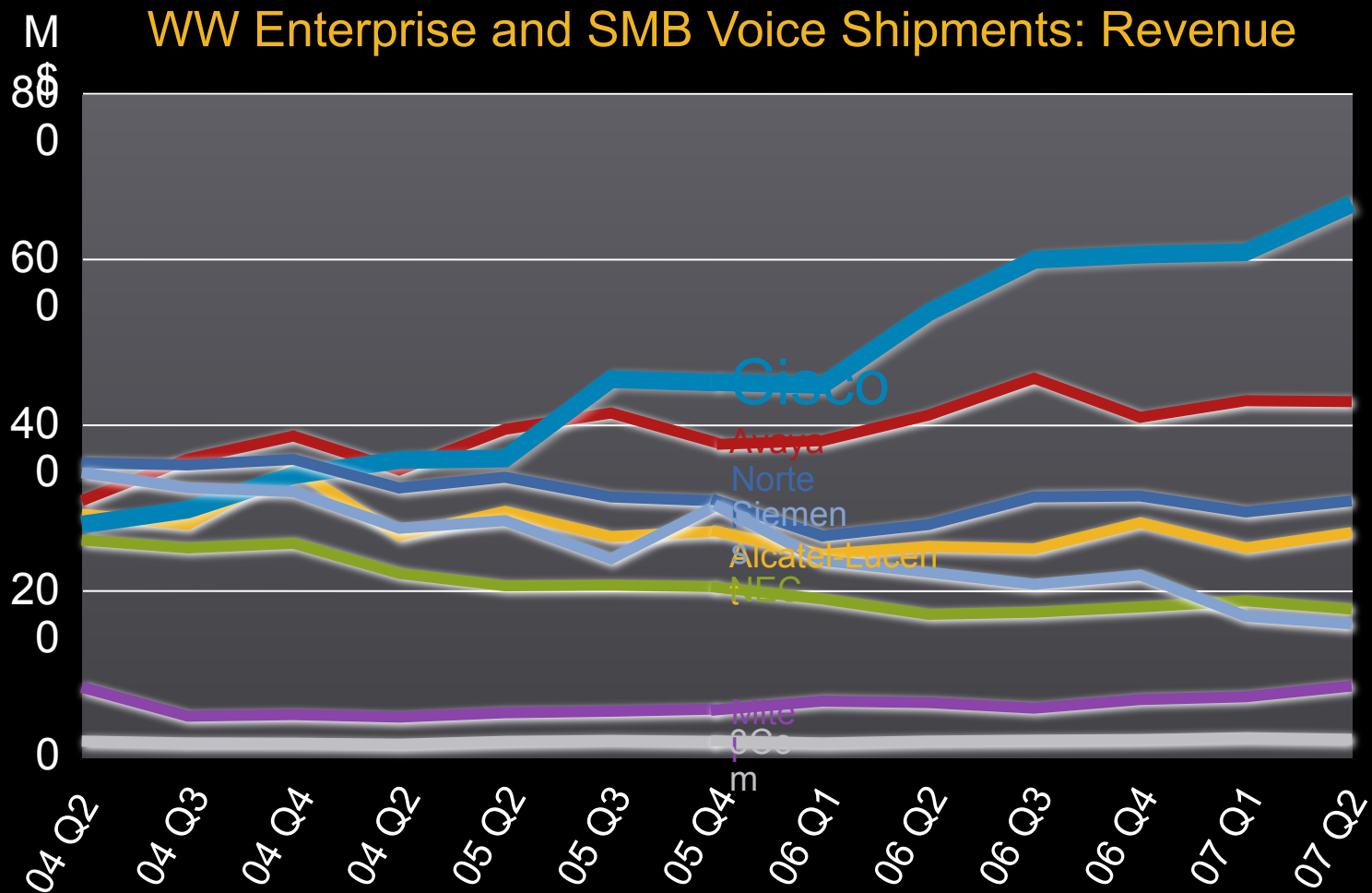


# Преимущества решений Cisco



... не просто более дешевые звонки

# Cisco: с 5-го на 1-е место в мире WW Enterprise Voice!



# Более **13 миллионов** IP-телефонов Cisco уже продано

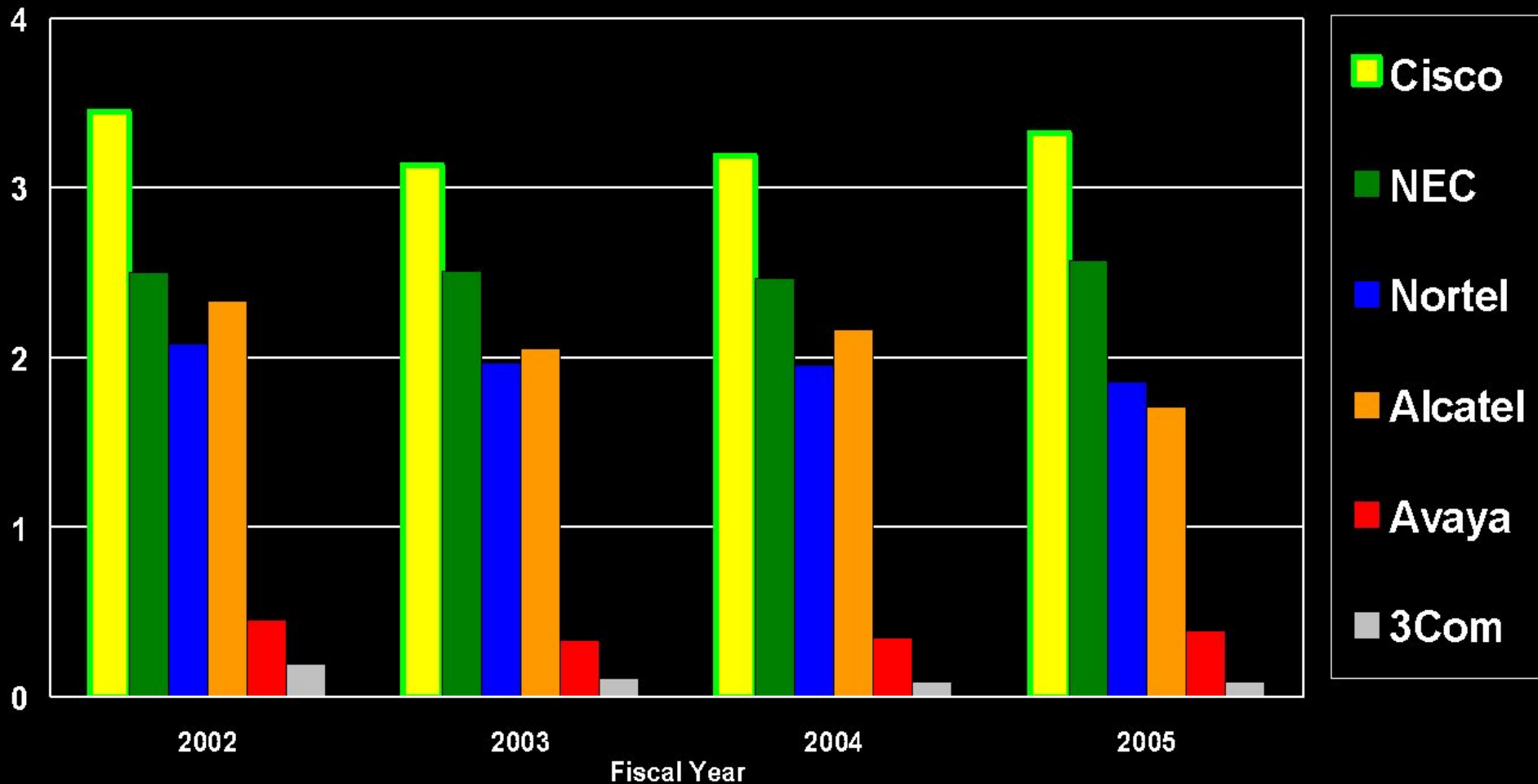


# Cisco тратит на НИОКР самую большую долю дохода в отрасли

## Total Corporate Research and Development Expense

Source: Company Annual Reports

\$ Billions



# Информационные партнеры проекта

## Екатеринбург

TopBusiness

Ural.ru

Мобильный стиль

Стольник

## Москва

iXBT.com

Технологии и средства связи

## Нижний Новгород

INNOV.RU

nnIT.ru

itguide.ru

Биржа

НТА-Приволжье

## Новосибирск

Все для офиса

ИТ-курьер

Стратегии успеха

(главный информационный  
партнер по СФО)

Эпиграф

## Ростов-на-Дону

Technograd.com

Техноград Ростов

Панорама

## Санкт-Петербург

IT News

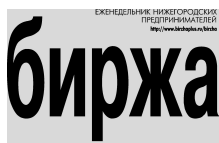
IT Manager

Компьютер Price

Компьютер-Информ

Экспресс-Электроника

# Информационные партнеры проекта



НИЖЕГОРОДСКИЙ ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ

Деловая Неделя



ВСЕ НОВОСТИ РОСТОВА И ОБЛАСТИ



Стольник





# Cisco и Microsoft

## Реальная интеграция уже СЕГОДНЯ

### ■ Cisco Unified Communication Manager

- Прямое взаимодействие с Exchange Unified Messaging объединяющая голосовую и электронную почту в рамках единой системы
- Реализация дозвона щелчком мыши для Microsoft Office Communicator / Microsoft Live Communications Server 2005
- Дозвон щелчком мыши из панели «Контакты» в MS Outlook
- Поддержка Microsoft Active Directory

### ■ Cisco Unified Presence Server

- Реализация дозвона щелчком мыши/функции контроля телефона для Microsoft Office Communicator / Microsoft Live Communications Server 2005

### ■ Cisco Unified MeetingPlace

- Интеграция с Microsoft Outlook
- Поддержка Microsoft Active Directory
- Подключение к конференции LCS

### ■ Cisco Unified Unity Messaging

- Интеграция с MS Exchange/MS Outlook
- Поддержка Microsoft Active Directory

### ■ Cisco Unified Communication Manager Express

- Панель инструментов Call Connector для Outlook или Internet Explorer обеспечивает функцию дозвона щелчком мыши при выборе контакта в MS Outlook или в персональном списке контактов, а также по номеру выделенному в тексте любого приложения
- Услуга контроля присутствия позволяет отображать местоположение пользователя, его доступность, состояние телефона и т.п.

### ■ Cisco Unified CRM Connector

- Интеграция Cisco Unified Communication Manager & Express и Cisco Unified Contact Center Express с Microsoft Dynamics CRM
- Обеспечивает вывод XML-информации и функции поиска на экране IP-телефона, а также дозвон щелчком мыши, всплывающие окна, журналы звонков и т.п.

Со временем будет  
только усиливаться...

